

Goedgekeurd kwaliteitsstatuut ggz - Instelling format C

Per 1 januari 2017 zijn alle aanbieders van 'geneeskundige ggz', dat wil zeggen generalistische basis-ggz en gespecialiseerde ggz binnen de Zorgverzekeringswet, verplicht een kwaliteitsstatuut openbaar te maken. Dit betreft een goedgekeurd kwaliteitsstatuut.

I. Algemene informatie

1. Gegevens ggz-aanbieder

Naam instelling zoals bekend bij KVK: Better Minds B.V.
Hoofd postadres straat en huisnummer: Rhijnegeesterstraatweg 40 D
Hoofd postadres postcode en plaats: 2341BV Oegstgeest
Website: betterminds.nl
KvK nummer: 88002993
AGB-code 1: 22227817

2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: Nil Akyuz
E-mailadres: nil@betterminds.nl
Tweede e-mailadres: nil@betterminds.nl
Telefoonnummer: 0712032413

3. Onze locaties vindt u hier

Link: better-minds.nl

4. Beschrijving aandachtsgebieden/zorgaanbod:

4a. Beschrijf in maximaal 10 zinnen de algemene visie/werkwijze van uw instelling en hoe uw patiëntenpopulatie eruit ziet. Bijvoorbeeld: Op welke problematiek/doelgroep richt uw instelling zich, betreft u familie/omgeving in de behandeling, past u eHealth(toepassingen) toe, etc.:

Better Minds B.V. is een psychologieklinik die psychologische therapiediensten biedt aan individuen, koppels en gezinnen. De kliniek biedt een scala aan diensten die tegemoetkomen aan de geestelijke gezondheidsbehoeften van de diverse bevolking in Nederland. Better Minds B.V. zal uitgebreide psychologische beoordelingen aanbieden om psychische problemen te identificeren en gepersonaliseerde behandelplannen te bieden. De kliniek zal een team van erkende klinisch psychologen hebben die experts zijn op het gebied van psychologische testen.

De kliniek biedt individuele en groepspsychotherapie om verschillende geestelijke gezondheidsproblemen aan te pakken, zoals angst, depressie, trauma, relatieproblemen en meer. De therapeuten van Better Minds B.V. zullen gebruik maken van evidence-based behandelmethoden zoals Cognitieve Gedragstherapie (CGT), Dialectische Gedragstherapie (DBT) en Eye Movement Desensitization and Reprocessing (EMDR).

4b. Patiënten met de volgende hoofddiagnose(s) kunnen in mijn instelling terecht:

Aandachtstekort- en gedrags
Overige kindertijd
Overige aan een middel
Depressie
Angst
Restgroep diagnoses
Dissociatieve stoornissen

Genderidentiteitsstoornissen
Psychische stoornissen door een somatische aandoening
Seksuele problemen
Slaapstoornissen

Persoonlijkheid
Somatoform
Eetstoornis

4c. Biedt uw organisatie hoogspecialistische ggz (3e lijns ggz):

Nee

4d. Heeft u nog overige specialismen: (optioneel, meerdere antwoorden mogelijk):

Dubbele diagnose (aanbod specifiek gericht op behandeling van bijvoorbeeld verslaving icm een psychische stoornis of een eetstoornis icm PTSD), nl

Eating disorder en PTSD

Depression en PTSD

5. Beschrijving professioneel netwerk:

Organisatieschema

Better Minds zal werken met een platte organisatiestructuur om communicatie en samenwerking tussen teamleden te bevorderen. Het organigram bestaat uit verschillende teams, waaronder een managementteam, een klantenserviceteam, een human resources-team en het klinische team. Het klinische team zal bestaan uit psychologen, counselors en andere professionals in de geestelijke gezondheidszorg die therapeutische diensten aan cliënten zullen verlenen. Het klantenserviceteam wordt gevormd door parttime werkende psychologen die ervaring hebben met management, en zij zullen een korte intake verzorgen na het eerste contact van mogelijke klanten en planning voor klanten die het Medicore-softwarestelsel gebruiken om klantgegevens en afspraakplanning te beheren. Het factureringsproces wordt afzonderlijk en veilig afgehandeld door het InfoMedics-systeem. Het human resources-team zal verantwoordelijk zijn voor de werving, aanwerving en training van nieuwe werknemers. Het managementteam houdt toezicht op de hele organisatie en bepaalt de strategische richting voor het bedrijf.

6. Onze instelling biedt zorg aan in:

Omdat in het Zorgprestatie-model nog wordt gewerkt met een onderscheid in basis- en specialistische ggz wordt tijdelijk deze vraag ook opgenomen in het kwaliteitsstatuut. Dit onderscheid zal in de toekomst vervallen en dan blijft uitsluitend de indeling in categorieën over.

6a. Better Minds B.V. heeft aanbod in:

de generalistische basis-ggz:

Dr. Hendrik M. Koopman (AGB-code: 94000591, BIG-nummer: 49051368525) en Jacqueline A. Guicherit-Dicke (AGB-code: 94003981, BIG-nummer: 89058595825) leiden ons team. Ze hebben uitgebreide ervaring in klinische psychologie, management en bedrijfsontwikkeling. Dr. Koopman is een geregistreerd klinisch psycholoog bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en is verantwoordelijk voor het waarborgen dat onze diensten voldoen aan de regelgeving van de NZa. Jacqueline A. Guicherit-Dicke is ook een geregistreerde klinisch psycholoog en heeft uitgebreide ervaring in het werken met kinderen en jonge adolescenten. Zij zullen 8 masterpsychologen begeleiden die de rol van uitvoerend psychologen op zich zullen nemen, en van deze 8 psychologen zullen, op basis van ons budget en toekomstige overeenkomsten met RINO, ongeveer twee per jaar hun GZ-opleiding starten om zo snel mogelijk regiebehandelaar te worden in de komende jaren om de kwaliteit van zorg hoog te houden.

de gespecialiseerde-ggz:

Dr. Hendrik M. Koopman (AGB-code: 94000591, BIG-nummer: 49051368525) en Jacqueline A. Guicherit-Dicke (AGB-code: 94003981, BIG-nummer: 89058595825) leiden ons team. Ze hebben uitgebreide ervaring in klinische psychologie, management en bedrijfsontwikkeling. Dr. Koopman is

een geregistreerd klinisch psycholoog bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en is verantwoordelijk voor het waarborgen dat onze diensten voldoen aan de regelgeving van de NZa. Jacqueline A. Guicherit-Dicke is ook een geregistreerde klinisch psycholoog en heeft uitgebreide ervaring in het werken met kinderen en jonge adolescenten. Zij zullen 8 masterpsychologen begeleiden die de rol van uitvoerend psychologen op zich zullen nemen, en van deze 8 psychologen zullen, op basis van ons budget en toekomstige overeenkomsten met RINO, ongeveer twee per jaar hun GZ-opleiding starten om zo snel mogelijk regiebehandelaar te worden in de komende jaren om de kwaliteit van zorg hoog te houden.

6b. Better Minds B.V. heeft aanbod in de categorieën van complexiteit van situatie:

Categorie A Indicerend regiebehandelaar:

Dr. Hendrik M. Koopman (AGB-code: 94000591, BIG-nummer: 49051368525) en Jacqueline A. Guicherit-Dicke (AGB-code: 94003981, BIG-nummer: 89058595825)

Categorie A Coördinerend regiebehandelaar:

Dr. Hendrik M. Koopman (AGB-code: 94000591, BIG-nummer: 49051368525) en Jacqueline A. Guicherit-Dicke (AGB-code: 94003981, BIG-nummer: 89058595825)

Categorie B Indicerend regiebehandelaar:

Dr. Hendrik M. Koopman (AGB-code: 94000591, BIG-nummer: 49051368525) en Jacqueline A. Guicherit-Dicke (AGB-code: 94003981, BIG-nummer: 89058595825)

Categorie B Coördinerend regiebehandelaar:

Dr. Hendrik M. Koopman (AGB-code: 94000591, BIG-nummer: 49051368525) en Jacqueline A. Guicherit-Dicke (AGB-code: 94003981, BIG-nummer: 89058595825)

7. Structurele samenwerkingspartners

Better Minds B.V. werkt ten behoeve van de behandeling en begeleiding van patiënten/cliënten samen met (beschrijf de functie van het samenwerkingsverband en wie daarin participeren (vermeldt hierbij NAW-gegevens en website)):

Naast onze geestelijke gezondheidsprofessionals werken we samen met een accountant, YZ Group, die ervoor zorgt dat we onze belasting- en financiële verplichtingen correct uitvoeren en jaarlijkse rapporten verstrekken.

<https://www.yzgroup.nl/>

Barbizonlaan 70

2908 ME

Capelle aan den IJssel

We werken ook samen met Eldermans en Geerts, die ons advies geven om ervoor te zorgen dat we geen belangrijke punten missen en voldoen aan Nederlandse gezondheidsvoorschriften.

<https://www.eldermans-geerts.nl/>

Driebergseweg 16C, 3708 JB Zeist

Het klantenserviceteam wordt gevormd door parttime werkende psychologen die ervaring hebben met management, en zij zullen een korte intake verzorgen na het eerste contact van mogelijke klanten en planning voor klanten die het Medicore-softwarestelsel gebruiken om klantgegevens en afspraakplanning te beheren.

<https://tenzinger.com/medicore/>

Nijverheidsweg 16A

3534 AM Utrecht

Het factureringsproces wordt afzonderlijk en veilig afgehandeld door het InfoMedics-systeem.
<https://www.infomedics.nl/>

Infomedics B.V.
Postbus 60108
1320 AC Almere

Dr. Aytac Yilmaz is lid van het managementteam en verantwoordelijk voor het beheren van onze zakelijke activiteiten en organisatorische taken. Er is een raad van toezicht opgericht en dit is gedetailleerd beschreven in de bijgevoegde documenten bij de vergunningsaanvraag. Bovendien is er een cliëntenraad aangesteld met ervaring als cliënt en nauwe samenwerking met expats.

Andere verenigingen van onze teamleden;

Dr. Hendrik M. Koopman (AGB-code: 94000591, BIG-nummer: 49051368525) en Jacqueline A. Guicherit-Dicke (AGB-code: 94003981, BIG-nummer: 89058595825) werken als ZZP'ers samen met Better Minds om de masterpsychologen te begeleiden en onderwijzen en de behandelingen te beheren.

Dr. Hendrik M. Koopman werkt ook samen met PEP-Groep Noordwijk: <https://www.pep-groep.nl/over-ons/team/>
Vuurtorenplein 10
2202 PB NOORDWIJK

Jacqueline A. Guicherit-Dicke werkt met 24seven; Brugsestraat 67, 2587 XR Den Haag :
<http://www.praktijk24seven.nl/>

Dr. Niki Antypa en Dr. A.D. Krause-Utz zijn universitair hoofddocent en universitair docent aan de Universiteit Leiden, waar ze klinische psychologiecursussen geven aan masterstudenten en waardevol onderzoek doen op het gebied van klinische psychologie. Dr. Antypa begeleidt masterstudenten tijdens hun stages in de Masteropleiding Klinische Psychologie aan de Universiteit Leiden en maakt deel uit van het team dat gespecialiseerd is in emotiegerichte therapie.

Dhr. Basiel Diederik Roodenburg is een POH-GZ (Praktijkondersteuner Huisarts - Geestelijke Gezondheidszorg) en psycholoog die al enkele jaren in de geestelijke gezondheidszorg werkt. Hij heeft ervaring met de behandeling van verschillende psychische aandoeningen, zoals angst, depressie en ADHD. Als POH-GZ ondersteunt hij huisartsen bij het verlenen van geestelijke gezondheidszorg aan hun patiënten en werkt hij nauw samen met andere geestelijke gezondheidsprofessionals, zoals psychologen en psychiaters, om ervoor te zorgen dat patiënten de best mogelijke zorg krijgen.

Drs. Nil Akyuz is een NIP-psycholoog die haar doctoraat afrondt. Ze heeft ervaring als docent in het Klinische Psychologie Programma van de Universiteit Leiden en heeft vier jaar als therapeut gewerkt in Nederland en daarvoor in Turkije.

Drs. Cevdet Acarsoy is een waardevol lid van het Rotterdam Medisch Centrum en heeft ervaring als docent bij de afdeling Psychologie van de Universiteit Leiden. Hij voltooit een geaccrediteerde opleiding voor Schematherapie en is ook lid van EMDR Europe, dicht bij het verkrijgen van zijn accreditatie als EMDR-therapeut.

Dhr. Jens Henkelmann is een waardevolle docent aan de Universiteit Leiden, waar hij mastercursussen klinische psychologie geeft aan masterstudenten. Hij heeft ervaring met het werken in gerespecteerde organisaties in Duitsland en werkt al meer dan vier jaar in Nederland.

Fili Dianellou is een student life officer bij Amsterdam University College en docent aan de Universiteit Leiden, waar ze masterstudenten Klinische Psychologie lesgeeft. Ze heeft onlangs haar Gestalt Therapy Training afgerond en heeft ervaring met het werken in een therapiepraktijk in Nederland gedurende drie jaar.

Kalliopi Petkidou is een gemotiveerde psycholoog met een gelaagde internationale achtergrond in klinische, cognitieve psychologie en, recentelijk, in HR. Ze heeft een masterdiploma in Ontwikkelingspsychologie van de Universiteit Leiden, waarmee ze oplossingsgerichte therapie kan

II. Organisatie van de zorg

8. Lerend netwerk

Better Minds B.V. geeft op de volgende manier invulling aan het lerend netwerk van indicierend en coördinerend regiebehandelaren. Indien u een kleine zorgaanbieder bent (2 -50 zorgverleners), dient u ook aan te geven met welke andere zorgaanbieder u zich heeft verbonden om dit lerend netwerk mogelijk te maken.

We bieden onderwijsmogelijkheden voor onze therapeuten om ervoor te zorgen dat ze op de hoogte zijn van de nieuwste ontwikkelingen in het veld. We staan ook in nauw contact met de Universiteit Leiden en de Universiteit Utrecht, die bekend staan om hun onderzoek naar geestelijke gezondheid, om op de hoogte te blijven van de nieuwste onderzoeksresultaten en om samen te werken aan toekomstige onderzoeksprojecten.

Toezichthouders in ons team hebben managementervaring en hebben hun BIG-nummers behaald, een Nederlands registratiesysteem voor zorgprofessionals, dat nodig is om als zelfstandige ggz-aanbieder in Nederland te kunnen oefenen.

Het toezicht wordt verzorgd door;

Dr. Hendrik M. Koopman (AGB Code: 94000591, BIG nummer: 49051368525) en Jacqueline A. Guicherit-Dicke (AGB Code: 94003981, BIG nummer: 89058595825) leiden ons team. Ze hebben uitgebreide ervaring in klinische psychologie, management en bedrijfsontwikkeling. Dr. Koopman is geregistreerd klinisch psycholoog bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en is verantwoordelijk voor het feit dat onze dienstverlening voldoet aan de regelgeving van het NZa. Jacqueline A. Guicherit-Dicke is ook geregistreerd klinisch psycholoog en heeft ruime ervaring in het werken met kinderen en jonge adolescenten.

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Better Minds B.V. ziet er als volgt op toe dat:

9a. Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:

1. **Compassie:** We benaderen onze cliënten met empathie en begrip en streven ernaar om hen de best mogelijke zorg te bieden.
2. **Professionaliteit:** We handhaven hoge normen van professioneel gedrag en klinische expertise en zijn toegewijd aan voortdurend leren en ontwikkeling.
3. **Samenwerking:** We werken nauw samen met onze cliënten, hun families en andere zorgverleners om gepersonaliseerde behandelplannen te ontwikkelen en de beste resultaten te bereiken.
4. **Integriteit:** We handhaven het hoogste niveau van ethische normen in al onze interacties en beslissingen en zijn transparant in onze communicatie.

5. Respect: We erkennen de inherente waarde en waardigheid van elk individu en streven ernaar een gastvrije en inclusieve omgeving voor iedereen te creëren.

6. Innovatie: We omarmen nieuwe ideeën en technologieën om de kwaliteit en toegankelijkheid van geestelijke gezondheidszorg te verbeteren en proberen voortdurend onze praktijken te verbeteren.

7. Duurzaamheid: We zijn toegewijd aan het succes van onze instelling op de lange termijn en streven ernaar om de financiële stabiliteit te behouden en tegelijkertijd hoogwaardige zorg aan onze klanten te leveren.

9b. Zorgverleners volgens kwaliteitsstandaarden, zorgstandaarden en richtlijnen handelen:

Vergunningverlening en Registratie: Better Minds B.V. dient ingeschreven te zijn bij de Kamer van Koophandel en een vergunning te verkrijgen van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) om geestelijke gezondheidszorg te verlenen. Ook moet de kliniek zich houden aan de normen die het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) en de Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie (NVvP) stellen voor de kwalificaties en opleiding van haar medewerkers.

Privacy en gegevensbescherming: De kliniek moet voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bij het verwerken van patiëntgegevens. Dit omvat het verkrijgen van geïnformeerde toestemming van patiënten voordat ze hun persoonlijke gegevens verzamelen en verwerken, evenals het implementeren van adequate beveiligingsmaatregelen om de gegevens te beschermen.

Kwaliteit en Veiligheid: De Inspectie Voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) regelt de kwaliteit en veiligheid van zorgverleners in Nederland, waaronder ggz-klinieken. De kliniek moet de richtlijnen en protocollen van de IGJ volgen, inclusief die met betrekking tot patiëntveiligheid en de preventie van geweld en agressie.

Zorgverzekering: In Nederland vallen de geestelijke gezondheidszorg onder de nationale ziektekostenverzekering. Om vergoeding voor haar diensten te ontvangen, moet Better Minds B.V. een contract hebben met de grote zorgverzekeraars in het land, waaronder CZ, Menzis, VGZ en Zilveren Kruis.

Meertalige diensten: Als een kliniek die psychologische therapie in veel verschillende talen biedt, moet Better Minds B.V. ervoor zorgen dat haar personeel over de nodige taalvaardigheden en culturele competentie beschikt om effectief te communiceren met patiënten met verschillende achtergronden. Ook moet de kliniek de richtlijnen van het NIP en NVvP volgen voor het verlenen van diensten aan patiënten met een beperkte beheersing van het Nederlands.

Ethische richtlijnen: De kliniek moet zich houden aan de ethische richtlijnen en normen van het NIP en NVvP, inclusief die met betrekking tot vertrouwelijkheid, geïnformeerde toestemming, autonomie en non-discriminatie.

9c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:

Het team van Better Minds BV bestaat uit ervaren professionals in de geestelijke gezondheidszorg en bedrijfsexperts die zich inzetten om onze cliënten de hoogste kwaliteit van zorg te bieden.

Dr. Niki Antypa en Dr. A.D. Krause-Utz zijn universitair hoofddocenten en universitair docenten aan de Universiteit Leiden, waar ze klinische psychologiecursussen geven aan MSc-studenten en waardevol onderzoek doen in de klinische psychologie. Dr. Antypa begeleidt masterstudenten in hun stages in het Masterprogramma Klinische Psychologie aan de Universiteit Leiden en maakt deel uit van het team dat gespecialiseerd is in emotiegerichte therapie.

10. Samenwerking

10a. Samenwerking binnen uw organisatie en het (multidisciplinair) overleg is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut (kies een van de twee opties):

Ja

10b. Binnen Better Minds B.V. is het (multidisciplinair) overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen indicierend en coördinerend regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld (beschrijf wat u heeft geregeld voor het uitvoeren van de (multidisciplinaire) overleggen, o.a. samenstelling, overlegfrequentie, wijze van verslaglegging):

Better Mind gebruikt een holistische benadering die is afgestemd op de unieke behoeften van elke klant. Therapeuten in ons team werken met tools uit verschillende benaderingen zoals Schematherapie (ST), Gestalttherapie, Emotion Focused Therapy (EFT), Acceptance and Commitment Therapy (ACT), Cognitieve gedragstherapie (CGT), Eye Movement Desensitization and Reprocessing (EMDR).) behandeling.

10c. Better Minds B.V. hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:

Onze GGZ-instelling heeft een duidelijk beleid en werkwijze voor op- en afschalen van zorg. Wij vinden het belangrijk om het zorgplan van een patiënt regelmatig te herzien en aan te passen op basis van hun veranderende behoeften en omstandigheden.

We gebruiken een combinatie van klinische beoordelingen, feedback van patiënten en input van familie of zorgverleners om te bepalen wanneer het zorgniveau van een patiënt moet worden aangepast. Dit kunnen veranderingen in symptomen, functionele vaardigheden of sociale steun zijn.

Proces voor het nemen van de beslissing om zorg te verlenen:

De beslissing om te opereren wordt genomen door een team van beroepsbeoefenaren in de gezondheidszorg, waaronder de eerstelijnszorgverlener van de patiënt, een psychiater of psycholoog en een maatschappelijk werker of casemanager. We gebruiken evidence-based richtlijnen en best practices om ons besluitvormingsproces te informeren.

Als er eenmaal een beslissing is genomen, communiceren we dit op een duidelijke en meelevende manier met de patiënt en zijn familie of zorgverleners. We leggen de redenen voor de beslissing uit, eventuele wijzigingen in het zorgplan van de patiënt en de verwachte resultaten van deze wijzigingen. We bieden ook middelen en ondersteuning om de patiënt en zijn familie of zorgverleners te helpen zich aan te passen aan het nieuwe zorgplan.

Over het algemeen streeft onze GGZ-instelling ernaar om de hoogste kwaliteit van zorg aan onze patiënten te bieden. Wij zijn van mening dat we, door het zorgplan van een patiënt regelmatig te herzien en aan te passen, hem kunnen helpen de best mogelijke resultaten te bereiken en hun kwaliteit van leven te verbeteren.

10d. Binnen Better Minds B.V. geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:

De zorgverlener dient te trachten het meningsverschil op te lossen door middel van directe communicatie en samenwerking met de andere betrokken zorgverlener(s).

Als het meningsverschil niet via directe communicatie kan worden opgelost, dient de zorgverlener de zaak te escaleren naar zijn direct leidinggevende of manager.

Als de supervisor of manager het meningsverschil niet kan oplossen, moet de zaak ter beoordeling worden geëscaleerd naar een hoger managementniveau of een aangewezen commissie.

Als het verschil van mening dan nog niet kan worden opgelost, kan een onafhankelijke derde-bemiddelaar worden ingeschakeld om tot een oplossing te komen.

Om deze procedure te borgen kunnen regelmatig trainingen worden gegeven aan alle zorgverleners die betrokken zijn bij het escalatieproces. De effectiviteit van de procedure kan worden geëvalueerd door middel van feedback van zorgverleners die bij het proces zijn betrokken, en dienovereenkomstig kunnen aanpassingen worden gemaakt. De instelling kan ook een cultuur van open communicatie en transparantie in stand houden om meningsverschillen tot een minimum te beperken en ervoor te zorgen dat meningsverschillen respectvol en in samenwerking worden opgelost.

11. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens

11a. Ik vraag om toestemming van de patiënt/cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals:

Ja

11b. In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruik ik de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld), het stappenplan materiële controle en ik vraag het controleplan op bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle):

Ja

11c. Ik gebruik de privacyverklaring als de patiënt/cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar/ NZA:

Ja

12. Klachten en geschillenregeling

12b. Patiënten/cliënten kunnen met geschillen over een behandeling en begeleiding terecht bij

Naam geschilleninstantie waarbij instelling is aangesloten: Klachtenportaal Zorg
Contactgegevens: info@klachtenportaalzorg.nl

III. Het behandelproces - het traject dat de patiënt in deze instelling doorloopt

13. Wachtijd voor intake/probleemanalyse en behandeling en begeleiding

Patiënten/cliënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling en begeleiding via deze link of document (en kunnen deze telefonisch opvragen). De informatie is –indien het onderscheid van toepassing is– per zorgverzekeraar en per diagnose.

Link naar wachttijden voor intake en behandeling: better-minds.nl

14. Aanmelding en intake/probleemanalyse

14a. De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld (wie ontvangt de telefonische aanmelding, wie doet de intake, hoe verloopt de communicatie met de patiënt):

De aanmeldprocedure in onze organisatie is erop gericht om patiënten die zorg willen ontvangen van onze zorgverleners een soepel en efficiënt proces te laten verlopen. De procedure is als volgt geregeld:

Telefonische aanmelding: Onze organisatie heeft een speciale telefoonlijn waarop patiënten kunnen bellen en zich kunnen aanmelden voor zorg. De telefoontjes worden ontvangen door getraind personeel, dat de patiënt om basisinformatie vraagt, zoals naam, contactgegevens en de reden voor het zoeken naar zorg. Het personeel kan de patiënt ook wat basisinformatie geven over onze diensten, zoals de soorten zorg die we bieden en onze beschikbaarheid.

Intake: Na de telefonische aanmelding wordt de patiënt ingepland voor een intakegesprek met een

van onze zorgverleners. De intake-afspraak kan persoonlijk, telefonisch of via videoconferentie plaatsvinden, afhankelijk van de voorkeur en beschikbaarheid van de patiënt. Tijdens het intakegesprek maakt de zorgverlener een nadere inschatting van de behoefte van de patiënt en stelt een zorgplan op. De aanbieder kan de patiënt ook om aanvullende informatie vragen, zoals medische geschiedenis, medicijnen en eerdere behandelingen of therapieën.

Communicatie met de patiënt: Tijdens het registratieproces en het zorgtraject streven we naar een heldere en effectieve communicatie met de patiënt. We geven de patiënt informatie over zijn zorgplan, inclusief de soorten behandelingen of therapieën die hij zal krijgen, de verwachte resultaten en mogelijke risico's of bijwerkingen. We moedigen de patiënt ook aan om vragen te stellen en feedback te geven over zijn zorgervaring. Daarnaast geven we de patiënt onze contactgegevens en moedigen ze aan om contact met ons op te nemen als ze vragen of opmerkingen hebben.

Over het algemeen is onze registratieprocedure ontworpen om patiënten een naadloze en patiëntgerichte ervaring te bieden, van de eerste telefonische registratie tot de levering van zorg. We streven ernaar dat onze patiënten zich tijdens het hele proces gehoord, ondersteund en geïnformeerd voelen.

14b. Binnen Better Minds B.V. wordt de patiënt/cliënt doorverwezen naar een andere zorgaanbieder met een passend zorgaanbod of terugverwezen naar de verwijzer –indien mogelijk met een passend advies- indien de instelling geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de patiënt/cliënt:

Ja

15. Indicatiestelling

Beschrijf hoe de intake/probleemanalyse en indicatiestelling binnen uw instelling is geregeld (hoe komt de aanmelding binnen, hoe komt de afspraak met de patiënt/cliënt voor de intake tot stand, wie is in de intakefase de indicierend regiebehandelaar en hoe komt die beslissing tot stand (afstemming met patiënt/cliënt), waaruit bestaan de verantwoordelijkheden van de indicierend regiebehandelaar bij het stellen van de diagnose)

Nadat de patiënt zich heeft aangemeld voor zorg, stemt ons planningsteam met de patiënt af om een intake-afspraak te plannen. De intake-afspraak kan persoonlijk, telefonisch of via videoconferentie plaatsvinden, afhankelijk van de voorkeur en beschikbaarheid van de patiënt.

De aanwijzend regiebehandelaar is een zorgaanbieder die verantwoordelijk is voor de coördinatie van het intakeproces en het waarborgen dat de patiënt passende zorg krijgt. Tijdens het intakegesprek inventariseren we de zorgbehoefte van de patiënt en stellen we een zorgplan op dat is afgestemd op de individuele behoefte van de patiënt. Deze beoordeling omvat het verzamelen van een gedetailleerde medische en psychosociale geschiedenis, het uitvoeren van een lichamelijk onderzoek en het uitvoeren van eventuele noodzakelijke diagnostische tests. Op basis van deze beoordeling stelt de aanwijzend coördinerend behandelaar indien nodig samen met de andere psychologen een diagnose en stelt hij een behandelplan op dat is afgestemd op de behoefte van de patiënt.

Verantwoordelijkheden van de aanwijzend coördinerend behandelaar: De aanwijzend coördinerend behandelaar is ervoor verantwoordelijk dat de patiënt tijdens het intakeproces en daarna de juiste zorg krijgt. Dit omvat het zo nodig coördineren met andere zorgverleners, ervoor zorgen dat de patiënt tijdige en geschikte diagnostische tests en behandelingen krijgt, en het volgen van de voortgang van de patiënt in de loop van de tijd. De aanwijzende coördinerend behandelaar verstrekt de patiënt ook informatie over zijn diagnose en behandelingsopties en werkt samen met de patiënt om een zorgplan op te stellen dat is afgestemd op zijn individuele behoeften en voorkeuren.

Over het algemeen is ons intake- en beoordelingsproces ontworpen om patiënten een naadloze en patiëntgerichte ervaring te bieden die aan hun individuele behoeften voldoet. We streven ernaar dat onze patiënten zich tijdens het hele proces gehoord, ondersteund en geïnformeerd voelen en dat ze hoogwaardige, gepersonaliseerde zorg krijgen die hen helpt hun gezondheidsdoelen te bereiken.

16. Behandeling en begeleiding

16a. Het behandelplan wordt als volgt opgesteld (beschrijving van proces en betrokkenheid van patiënt/cliënt en (mede-)behandelaren, rol (multidisciplinair) team):

Het proces van het opstellen van een behandelplan in een instelling voor geestelijke gezondheidszorg omvat een uitgebreide beoordeling van de behoeften en omstandigheden van de patiënt, het formuleren van specifieke behandeldoelen en -doelstellingen, het ontwikkelen van een behandelplan met de interventies en activiteiten die zullen worden gebruikt om het bereiken van deze doelen en de betrokkenheid van de patiënt/cliënt en (mede)behandelaars gedurende het hele proces. Bij de coördinatie en uitvoering van het behandelplan kan een (multidisciplinair) team worden betrokken om ervoor te zorgen dat alle aspecten van de zorg voor de patiënt worden geïntegreerd en gecoördineerd.

16b. Het centraal aanspreekpunt voor de patiënt/cliënt tijdens de behandeling is de coördinerend regiebehandelaar (beschrijving rol en taken regiebehandelaar in relatie tot rol en taken medebehandelaars):

De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor de coördinatie van het behandelplan van de patiënt/cliënt en zorgt ervoor dat alle medebehandelaars op een gecoördineerde en geïntegreerde manier samenwerken. Ze communiceren ook het behandelplan aan de patiënt/cliënt, inclusief uitleg over de verschillende interventies en therapieën die zullen worden gebruikt om aan hun geestelijke gezondheidsbehoeften te voldoen.

Het kan nodig zijn dat de regiebehandelaar het behandelplan van de patiënt aanpast naarmate diens behoeften en omstandigheden veranderen. Zij werken samen met de medebehandelaars om het plan waar nodig aan te passen, op basis van de voortgang en feedback van de patiënt.

De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor het begeleiden van de medebehandelaars en het waarborgen dat zij de patiënt/cliënt passende en doelmatige zorg verlenen. Ze bieden ook begeleiding en ondersteuning aan de medebehandelaars waar nodig, inclusief feedback en aanbevelingen om hun praktijk te verbeteren.

16c. De voortgang van de behandeling wordt binnen Better Minds B.V. als volgt gemonitord (zoals voortgangsbespreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM):

Voortgangsgesprekken: De regiebehandelaar (coördinerend lead practitioner) heeft regelmatig contact met de patiënt/cliënt om de voortgang van de behandeling te bespreken, eventuele zorgen of problemen aan te pakken en de effectiviteit van het behandelplan te evalueren. Deze gesprekken kunnen ook andere leden van het zorgteam omvatten, zoals medebehandelaars (behandelende practitioners) en andere zorgprofessionals die betrokken zijn bij de zorg van de patiënt.

Evaluatie van het behandelplan: Het behandelplan wordt regelmatig geëvalueerd om ervoor te zorgen dat het voldoet aan de behoeften en doelen van de patiënt. Eventuele noodzakelijke aanpassingen of wijzigingen in het plan worden in samenwerking met de patiënt/cliënt en het zorgteam aangebracht.

Vragenlijsten: We gebruiken verschillende vragenlijsten en beoordelingsinstrumenten om de voortgang van de patiënt te monitoren en de effectiviteit van het behandelplan te evalueren. Deze kunnen onder meer maatregelen zijn van symptoomernst, kwaliteit van leven en andere relevante factoren.

Routine Outcome Monitoring (ROM): Onze instelling maakt gebruik van Routine Outcome Monitoring om de voortgang van patiënten gedurende hun behandeling te evalueren. Dit omvat het

regelmatig beoordelen van de symptomen en het functioneren van patiënten en het gebruik van deze informatie om behandelingen te informeren en aanpassingen te maken indien nodig.

16d. Binnen Better Minds B.V. reflecteert de coördinerend regiebehandelaar samen met de patiënt/cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt (toelichting op wijze van evaluatie en frequentie):

Reflectiegesprekken: De coördinerend regiebehandelaar plant regelmatig reflectiegesprekken in met de patiënt/cliënt en eventueel zijn/haar naaste(n) om de voortgang, efficiëntie en effectiviteit van de behandeling te bespreken. Tijdens deze gesprekken worden eventuele zorgen, vragen of problemen besproken en wordt gekeken of het behandelplan nog steeds voldoet aan de behoeften van de patiënt/cliënt. Deze gesprekken kunnen ook dienen als een moment om samen te reflecteren op de behandeling en begeleiding tot nu toe en om eventuele suggesties voor verbetering te bespreken.

Evaluatie van het behandelplan: Het behandelplan wordt regelmatig geëvalueerd om te controleren of het nog steeds voldoet aan de behoeften en doelen van de patiënt/cliënt. Dit gebeurt in samenwerking met de patiënt/cliënt en eventueel zijn/haar naaste(n). Indien nodig worden er aanpassingen gemaakt in het behandelplan.

Frequentie van reflectiegesprekken en evaluaties: De frequentie van reflectiegesprekken en evaluaties hangt af van de behoeften en situatie van de patiënt/cliënt. In principe vinden er regelmatig reflectiegesprekken en evaluaties plaats, bijvoorbeeld na een bepaald aantal sessies of na een bepaalde periode van tijd.

16e. De tevredenheid van patiënten/cliënten wordt binnen Better Minds B.V. op de volgende manier gemeten (wanneer, hoe):

Patiënt-/cliënttevredenheid wordt binnen onze instelling op verschillende manieren gemeten, waaronder enquêtes en feedbackformulieren. Deze worden doorgaans met regelmatige tussenpozen toegediend tijdens en na het behandelingsproces om feedback te verzamelen over de ervaring van de patiënt/cliënt en om verbeterpunten te identificeren. De enquêtes en feedbackformulieren worden meestal elektronisch of op papier verspreid, afhankelijk van de voorkeur van de patiënt/cliënt. Daarnaast kunnen patiënten/cliënten om feedback worden gevraagd tijdens hun behandlesessies of aan het einde van hun behandeling. De verzamelde feedback wordt gebruikt om de kwaliteit van de geleverde zorg en diensten te evalueren en waar nodig verbeteringen door te voeren.

17. Afsluiting/nazorg

17a. De resultaten van de behandeling en begeleiding en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de patiënt/cliënt en diens verwijzer besproken (o.a. informeren verwijzer, advies aan verwijzer over vervolgstappen, informeren vervolgbehandelaar, hoe handelt instelling als patiënt/cliënt bezwaar maakt tegen informeren van verwijzer of anderen):

Na afloop van de behandeling vindt er een evaluatiegesprek plaats met de patiënt/cliënt, waarin de resultaten van de behandeling worden besproken. Daarbij wordt ook gekeken naar eventuele vervolgstappen die nodig zijn en wie daarvoor verantwoordelijk is. Indien nodig wordt de verwijzer op de hoogte gebracht van de resultaten en de vervolgstappen.

Advies aan de verwijzer over vervolgstappen: Indien nodig wordt de verwijzer opgeslagen over de vervolgstappen die nodig zijn voor de patiënt/cliënt. Dit kan bijvoorbeeld inhouden dat de patiënt/cliënt doorverwezen wordt naar een andere behandelaar of instelling.

Informatie aan de vervolgbehandelaar: Indien de patiënt/cliënt doorverwezen wordt naar een andere behandelaar of instelling, wordt deze op de hoogte gesteld. Hierbij wordt informatie uitgewisseld over de resultaten van de behandeling en eventuele vervolgstappen die nodig zijn.

Omgaan met bezwaren van de patiënt/cliënt: Indien de patiënt/cliënt heeft tegen het informeren

van de verwijzer van anderen, wordt er in overleg met de patiënt/cliënt gezocht naar een oplossing die voorbij is aan de situatie. Hierbij wordt altijd rekening gehouden met de privacy van de patiënt/cliënt en de belangen van alle betrokken partijen.

17b. Patiënten/cliënten of hun naasten kunnen als volgt handelen als er na afsluiting van de behandeling en begeleiding sprake is van crisis of terugval:

Contact opnemen met de behandelaar: Patiënten/cliënten of hun familieleden kunnen contact opnemen met de behandelaar die de behandeling en begeleiding heeft gegeven om de situatie te bespreken en advies te vragen over de volgende stappen.

Contact opnemen met de instelling: Als de behandelaar niet beschikbaar is, kunnen patiënten/cliënten of hun familieleden contact opnemen met de instelling waar de behandeling en begeleiding zijn ontvangen om hulp of begeleiding te vragen.

Dringende hulp zoeken: In geval van een crisis kunnen patiënten/cliënten of hun familieleden dringende hulp zoeken door contact op te nemen met de hulpdiensten of naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis te gaan.

Contact opnemen met hun huisarts: Patiënten/cliënten of hun familieleden kunnen ook contact opnemen met hun huisarts om de situatie te bespreken en advies te vragen over de volgende stappen.

IV. Ondertekening

Naam bestuurder van Better Minds B.V.:

Nil Akyuz

Plaats:

Leiden

Datum:

25-04-2023

Ik verklaar dat ik me houd aan de wettelijke kaders van mijn beroepsuitoefening, handel conform het Landelijk kwaliteitsstatuut ggz en dat ik dit kwaliteitsstatuut naar waarheid heb ingevuld:

Ja

Bij het openbaar maken van het kwaliteitsstatuut voegt de ggz-instelling de volgende bijlagen op de registratiepagina van www.ggzkwaliteitsstatuut.nl toe:

Een afschrift/kopie van het binnen de instelling geldende kwaliteitscertificaat (HKZ/NIAZ/JCI en/of ander keurmerk);

Zijn algemene leveringsvoorwaarden;

Het binnen de instelling geldende professioneel statuut, waar de genoemde escalatie-procedure in is opgenomen.